



GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC1009_3: Asistir en los procesos de negociación y ejecución de las operaciones de compra-venta internacional de productos y servicios”

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: MARKETING Y COMPRVENTA INTERNACIONAL

Código: COM316_3

NIVEL: 3



1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC1009_3: Asistir en los procesos de negociación y ejecución de las operaciones de compra-venta internacional de productos y servicios.

1.1. Especificaciones de evaluación relacionadas con las dimensiones de la competencia profesional.

Las especificaciones recogidas en la GEC deben ser tenidas en cuenta por el asesor o asesora para el contraste y mejora del historial formativo de la persona candidata (especificaciones sobre el saber) e historial profesional (especificaciones sobre el saber hacer y saber estar).

Lo explicitado por la persona candidata durante el asesoramiento deberá ser contrastado por el evaluador o evaluadora, empleando para ello el referente de evaluación (UC y los criterios fijados en la correspondiente GEC) y el método que la Comisión de Evaluación determine. Estos métodos pueden ser, entre otros, la observación de la persona candidata en el puesto de trabajo, entrevistas profesionales, pruebas objetivas u otros. En el punto 2.1 de esta Guía se hace referencia a los mismos.

Este apartado comprende las especificaciones del “saber” y el “saber hacer”, que configuran las “competencias técnicas”, así como el “saber estar”, que comprende las “competencias sociales”.

a) Especificaciones relacionadas con el “saber hacer”.

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales principales y secundarias que intervienen en la asistencia en los procesos de negociación y ejecución de las operaciones de compra-venta internacional de productos y servicios, y que se indican a continuación:

Nota: A un dígito se indican las actividades principales y a dos las actividades secundarias relacionadas.

1. Identificar clientes y proveedores potenciales a nivel internacional organizándolos en una base de datos, con información actualizada y



relevante de los mismos, de acuerdo con los criterios establecidos por la organización.

- 1.1. Obtener información de clientes y proveedores, a través de bases de datos, publicaciones y actividades de prospección.
- 1.2. Obtener información sobre los instrumentos promocionales de apoyo a la exportación, teniendo en cuenta las características de los clientes y proveedores potenciales.
- 1.3. Identificar los posibles riesgos de la actuación comercial, determinando los distintos factores y cuantificando su efecto sobre la rentabilidad y seguridad de las operaciones.
- 1.4. Identificar las licitaciones y/o concursos internacionales, utilizando diversas fuentes de información internacional.
- 1.5. Localizar condiciones de venta e información de calidad de servicio de proveedores internacionales acudiendo a fuentes fiables en el sector.
- 1.6. Comprobar las condiciones de venta de los proveedores internacionales, identificando que son conformes a los intereses y necesidades comerciales de la organización.
- 1.7. Seleccionar los agentes, intermediarios y/o clientes corporativos potenciales, comprobando que los márgenes de colaboración establecidos por los mismos se encuentran dentro de límites aceptables de la organización.
- 1.8. Definir el procedimiento de actualización periódica de la base de datos y fichero maestro de clientes/proveedores internacional, en base a criterios de confidencialidad, accesibilidad, fiabilidad y seguridad, de acuerdo con la normativa aplicable.
- 1.9. Alimentar la base de datos y fichero maestro de clientes/proveedores internacional, detallando la información más relevante para la empresa y utilizando los criterios de archivo establecidos.

2. Contactar con clientes y proveedores internacionales aplicando técnicas de comunicación adaptadas a las características particulares de cada uno.

- 2.1. Seleccionar los medios de contacto inicial con clientes y proveedores, en función de las características de cada uno y las situaciones que puedan presentarse.
- 2.2. Identificar las características descriptivas de los clientes y proveedores, considerando el desarrollo de sucesivas conversaciones.
- 2.3. Comunicarse con el cliente o proveedor internacional, aplicando técnicas de comunicación verbal y no verbal, promoviendo su fidelización.
- 2.4. Preparar las entrevistas y relaciones comerciales con el cliente o proveedor internacional, teniendo en cuenta los aspectos formales y la idiosincrasia cultural de cada uno, de acuerdo con las especificaciones recibidas y adaptándose al protocolo empresarial, normas y costumbres del país.

3. Concretar el marco de condiciones de la relación comercial internacional, teniendo en cuenta las necesidades de los clientes y/o las ofertas de los proveedores, y cumpliendo con los márgenes y los objetivos establecidos por la organización.

- 3.1. Identificar las características del cliente/país con el que se establece la actividad comercial, a través de fuentes fiables.
- 3.2. Confeccionar ofertas para cada cliente, reflejando las condiciones de venta y características del producto/servicio, de acuerdo con las especificaciones recibidas.



- 3.3. Identificar posibles aspectos a negociar en cada una de las ofertas de proveedores, valorando las implicaciones de cada una y teniendo en cuenta los márgenes establecidos por la organización.
- 3.4. Preparar el proceso de negociación con clientes/proveedores, estructurando los aspectos a negociar y las posibles objeciones que pueden surgir, a partir de las especificaciones recibidas.
- 3.5. Resolver las dudas, confusiones y objeciones con el cliente/proveedor, solicitando confirmación acerca de su entendimiento.
- 3.6. Pactar las condiciones de compraventa internacional, aplicando técnicas de negociación adaptadas a las características del interlocutor, según los objetivos comerciales establecidos por la organización y en función de las características de la operación.

4. Efectuar las operaciones de preparación y supervisión del precontrato y/o contrato de compraventa internacional, estableciendo y comprobando la inclusión de los aspectos y condiciones esenciales negociadas del mismo.

- 4.1. Identificar la normativa legal aplicable de contratación asociada a las operaciones negociadas, incluyendo *Incoterms*, usos y costumbres tanto internacionales como del sector.
 - 4.2. Obtener la información necesaria para el desarrollo de los términos del precontrato y/o contrato desde los distintos departamentos, siguiendo el procedimiento de comunicación interna de la organización.
 - 4.3. Detallar en el precontrato y/o contrato todos los aspectos y condiciones de ejecución de la compraventa, según lo pactado y cumpliendo la normativa legal aplicable de contratación internacional.
 - 4.4. Revisar la forma y condiciones recogidas en el precontrato, según las indicaciones de los responsables de su validación.
 - 4.5. Transmitir el precontrato a los responsables de su validación y formalización definitiva, según procedimiento y plazos establecidos.
- Desarrollar las actividades de acuerdo con la normativa aplicable y el procedimiento establecido por la organización.

5. Controlar la actividad de compraventa internacional y su evolución, así como las incidencias que se produzcan y su resolución, comprobando el cumplimiento de los términos pactados con los clientes, distribuidores y proveedores.

- 5.1. Controlar las actividades de comerciales, agentes, distribuidores y proveedores internacionales, utilizando sistemas de comunicación e información que permitan detectar cualquier incidencia.
- 5.2. Calcular la evolución y rentabilidad de las ventas, de forma periódica, a través de ratios específicos.
- 5.3. Elaborar un DAFO sobre la evolución del mercado y de la actividad comercial, a partir del análisis de los informes periódicos presentados por los comerciales, agentes y distribuidores internacionales, considerando también las fuentes de información oportunas.
- 5.4. Evaluar la actividad de comerciales, agentes y distribuidores internacionales, respecto a los objetivos previstos, de forma periódica y según los procedimientos establecidos.
- 5.5. Verificar el cumplimiento de los términos del contrato de distribución y/o compraventa internacional, respecto a los términos acordados en la negociación o fijados en la licitación internacional.



- 5.6. Comprobar las incidencias ocurridas en las operaciones internacionales, a partir de la información de los distintos departamentos de la organización, identificando las causas repetitivas.
 - 5.7. Informar a los clientes acerca de las actuaciones adoptadas en las incidencias, de acuerdo a los procedimientos y protocolo establecidos.
- Desarrollar las actividades de acuerdo con los objetivos y procedimientos establecidos por la organización.

6. Efectuar el establecimiento y aplicación de medidas correctoras sobre las desviaciones e incidencias detectadas en las distintas fases del proceso de compraventa internacional, ajustándose a los términos contractuales e informando a las partes implicadas.

- 6.1. Adoptar medidas correctoras sobre la evolución y rentabilidad de las ventas, mediante la comunicación con comerciales, agentes y distribuidores internacionales.
- 6.2. Proponer acciones correctoras en la actividad de comerciales, agentes y distribuidores internacionales, cuando las desviaciones encontradas superen el margen establecido.
- 6.3. Determinar líneas de actuación para las incidencias detectadas en operaciones internacionales, según la política de satisfacción al cliente establecida por la organización.
- 6.4. Comunicar al proveedor las incidencias en la entrega del pedido, mediante el procedimiento de escalado establecido.
- 6.5. Adoptar medidas correctoras acerca de las incidencias en la recepción del pedido, según los términos de compra reflejados en el contrato.
- 6.6. Negociar con el proveedor nuevas condiciones del pedido tras la comunicación de las incidencias y en términos satisfactorios para ambas partes.

b) Especificaciones relacionadas con el “saber”.

La persona candidata deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la UC1009_3: Asistir en los procesos de negociación y ejecución de las operaciones de compra-venta internacional de productos y servicios. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Identificación de clientes y proveedores potenciales a nivel internacional.

- Información de comercio internacional.
 - Información comercial de clientes y proveedores internacionales.
 - Información de los países de origen y/o destino.
 - Información de apoyo a la internacionalización de la empresa.
- Canales y fuentes de información en el comercio internacional.
- Buscadores y bases de datos online en el comercio internacional.
- Modos de operación directos.
 - Vendedor en exportación.
 - Agente y distribuidor-importador.
 - Subsidiaria comercial.
 - Consorcios de exportación.



- Filiales.
- Sucursales.
- Modos de operación indirectos.
 - Compañías de *Trading*.
 - Comercializadoras.
 - Empresas comerciales.
- Modos de operación mixtos.
 - *Piggyback*.
 - Transferencia de tecnología.
 - Licencias y franquicias internacionales.
 - *Joint-venture*.
 - Alianzas internacionales.
 - Contratos de gestión.
 - Fabricación por contrata.
- Elaboración de fichas y bases de datos de clientes y proveedores.
- Archivo y actualización sobre bases de datos.

2. Contacto con clientes y proveedores internacionales.

- Localización y búsqueda de clientes/proveedores internacionales:
 - Directorios, portales y guías multisectoriales.
 - *E-market places* sectoriales y otros.
 - Ferias internacionales: ayudas a la externalización de las empresas.
- Criterios de organización de clientes y proveedores internacionales.
 - Frecuencia de compra /venta.
 - Volumen.
 - Rentabilidad.
 - Otros.
- Clasificación de los clientes/proveedores internacionales.
 - Tipos.
 - Características.
- Contacto con el cliente o proveedor.
 - Primer contacto.
 - Manejo de la información contextual y no verbal.
 - Aplicación del tono, expresiones y comportamiento adecuados a cada relación.
 - Mecanismos para el tratamiento de objeciones.
 - Estructuras sintácticas y usos habituales en la venta presencial y/o telefónica.

3. Concreción del marco de condiciones de la relación comercial internacional.

- Fases de la negociación internacional.
 - Preparación.
 - Desarrollo.
 - Consolidación/cierre.
- Elaboración de propuestas comerciales.
- Técnicas y estilos de la negociación internacional.
- Conflictos comerciales internacionales.

4. Operaciones de preparación y supervisión del precontrato y/o contrato de compraventa internacional.

- Acuerdos precontractuales.
- Carta de intenciones.



- Elaboración de ofertas a licitaciones o concursos.
- Clausulado contractual.
 - Mercancía.
 - Servicios.
 - Condiciones de pago.
 - Transporte.
 - Seguro.
 - Entrega.
 - Riesgos.
 - Transferencia de la propiedad.
 - Ley aplicable.
 - Solución de litigios.
- Referencias normativas para la contratación internacional.
 - Instrumentos de armonización.
 - Principios UNIDROIT.
 - Convenios de Viena y de Roma.
 - Leyes modelo.
 - Unificación del derecho.
 - Convenios internacionales.
 - Reglas de la Cámara de Comercio Internacional.

5. Control de la actividad de compraventa internacional y su evolución, así como las incidencias que se produzcan y su resolución.

- Operaciones de compraventa internacional.
- Organización de la red de ventas, agentes comerciales, distribuidores y proveedores internacionales.
 - Motivación.
 - Seguimiento.
- Análisis DAFO.
- Vigilancia activa.
- Sistemas de información y control de incidencias.
- Tratamiento de reclamaciones.
- Evaluación del desempeño.

6. Establecimiento y aplicación de medidas correctoras sobre las desviaciones e incidencias detectadas en las distintas fases del proceso de compraventa internacional.

- Mejora continua - PDCA.
- Satisfacción del cliente.
- Control de costes.
- Aplicación de medidas en desviaciones presupuestarias.
- Planes de contingencia.

Saberes comunes que dan soporte a las actividades profesionales de esta unidad de competencia.

- Apertura de mercados y red de ventas exterior.
- Contratos de compraventa internacional: estructura, modalidades.
- Contratos de intermediación comercial internacional: contratos de distribución y agencia.
- Contratación mediante concursos o licitaciones internacionales.
- Regulación de la compraventa internacional.



- *INCOTERMS*.
- Medios de cobro y pago internacionales.
- Procedimientos de arbitraje internacional.
- Aplicaciones informáticas.
 - Sistemas de información de mercados.
 - Sistema de gestión empresarial ERP.
 - Bases de datos, procesador de texto y hojas de cálculo.
 - Gestión de relación con clientes CRM.
 - Sistema EDI.
 - De correo electrónico.
 - De gestión de tareas.
 - Navegadores de Internet.

c) Especificaciones relacionadas con el “saber estar”.

La persona candidata debe demostrar la posesión de actitudes de comportamiento en el trabajo y formas de actuar e interactuar, según las siguientes especificaciones:

1. En relación con la empresa deberá:

- 1.1 Demostrar interés por el conocimiento amplio de la organización y sus procesos.
- 1.2 Comprender el sistema organizacional del trabajo y su proceso productivo.
- 1.3 Adaptarse a la organización, a sus cambios organizativos y tecnológicos así como a situaciones o contextos nuevos.
- 1.4 Gestionar la información y los recursos de manera idónea y eficaz.
- 1.5 Participar en la implantación de sistemas de control de calidad y mejora continua.

2. En la relación con los compañeros de trabajo deberá:

- 2.1 Ayudar a desarrollar las habilidades, aptitudes y capacidades profesionales de los subordinados y colaboradores.
- 2.2 Comunicarse de forma clara y concisa con los compañeros, respetando los canales establecidos en la organización.
- 2.3 Gestionar el tiempo de trabajo para que no afecte a otros compañeros que esperan el resultado de sus procesos.
- 2.4 Compartir la información de interés.

3. En relación con los proveedores deberá:

- 3.1 Adoptar una actitud de escucha activa, cortés y diligente.
- 3.2 Comunicar la información con claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa a las personas designadas en cada momento.
- 3.3 Orientarse al cliente demostrando interés y preocupación por atender sus necesidades de forma satisfactoria.
- 3.4 Intentar mejorar los resultados a través de soluciones alternativas.
- 3.5 Valorar las propuestas de cada proveedor con equidad y transparencia.
- 3.6 Evaluar el servicio prestado de manera ecuánime y siguiendo el procedimiento establecido.
- 3.7 Comunicarse de forma fluida, principalmente cuando haya incidencias en el servicio contratado.



4. En relación con otros aspectos y/o capacidades deberá:

- 4.1 Moderar las discusiones, las situaciones críticas y los procesos de negociación.
- 4.2 Resolver las incidencias con rapidez y rigor en situaciones problemáticas.
- 4.3 Demostrar confianza en sí mismo y convicción en los propios puntos de vista ante terceros.
- 4.4 Evaluar con frecuencia y profundidad su propio comportamiento y actuaciones.
- 4.5 Actuar con responsabilidad ante los éxitos y también ante los fracasos.
- 4.6 Cuidar la imagen personal cuando se represente a la organización en algún encuentro o reunión con clientes y/o proveedores.
- 4.7 Orientarse hacia la superación proponiéndose objetivos de mejora y estando actualizado a través de la formación continua.
- 4.8 Capacidad para la mejora de los problemas que surgen en el desarrollo de la actividad.

1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación.

La situación profesional de evaluación define el contexto profesional en el que se tiene que desarrollar la misma. Esta situación permite al evaluador o evaluadora obtener evidencias de competencia de la persona candidata que incluyen, básicamente, todo el contexto profesional de la Unidad de Competencia implicada.

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la práctica totalidad de realizaciones profesionales de la Unidad de Competencia.

Por último, indicar que la situación profesional de evaluación define un contexto abierto y flexible, que puede ser completado por las CC.AA., cuando éstas decidan aplicar una prueba profesional a las personas candidatas.

En el caso de la UC1009_3: Asistir en los procesos de negociación y ejecución de las operaciones de compra-venta internacional de productos y servicios, se tiene una situación profesional de evaluación y se concreta en los siguientes términos:

1.2.1. Situación profesional de evaluación.

a) Descripción de la situación profesional de evaluación.

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para llevar a cabo las directrices de negociación de una operación de importación o exportación en una empresa pequeña, con una compañía europea dedicada a la industria alimentaria, cumpliendo con los objetivos y procedimientos establecidos por la organización. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:



1. Localizar clientes o proveedores internacionales.
2. Contactar con clientes o proveedores internacionales.
3. Preparar la negociación de las condiciones de la operación.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de los equipos, materiales, documentación e información técnica, necesarios para el desarrollo de la situación profesional de evaluación, y que además deberán ser de uso generalizado en el sector (información de la operación: cliente o proveedor, mercancía, origen, destino, precio e *Incoterm*, esquema de cláusulas de precontrato de compraventa internacional, condiciones de compra o venta, bases de datos de empresas a nivel internacional, información socioeconómica del país con el que se va a tratar, informes comerciales, plan de compras y aprovisionamiento o plan de producción).
- Se planteará alguna contingencia o situación imprevista que sea relevante para la demostración de la competencia relacionada con la respuesta a contingencias.
- Se asignará un tiempo total para que la persona candidata demuestre su competencia profesional en condiciones de estrés profesional.

b) Criterios de evaluación asociados a la situación de evaluación.

Con el objeto de optimizar la validez y fiabilidad del resultado de la evaluación, esta Guía incluye unos criterios de evaluación integrados y, por tanto, reducidos en número. Cada criterio de evaluación está formado por un criterio de mérito significativo, así como por los indicadores y escalas de desempeño competente asociados a cada uno de dichos criterios.

En la situación profesional de evaluación, los criterios se especifican en el cuadro siguiente:

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</i>
<i>Localización de clientes o proveedores internacionales.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Obtención de información acerca de clientes o proveedores.- Identificación de las condiciones de compra o de venta.- Selección del cliente o proveedor.- Actualización de la información del fichero maestro de clientes/proveedores.

	<i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i>
<i>Contacto con clientes o proveedores internacionales.</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Identificación de las características socioeconómicas del cliente o proveedor y las socioculturales del interlocutor a través de la información proporcionada. - Organización de la entrevista previo al contacto de acuerdo con las especificaciones recibidas y adaptándose al protocolo establecido. - Establecimiento del contacto inicial con el cliente o proveedor utilizando técnicas de comunicación apropiadas. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de los indicadores de este criterio de mérito.</i></p>
<i>Preparación de la negociación de las condiciones de la operación.</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Obtención de la información técnica y económica de la propuesta objeto de la negociación. - Identificación de los puntos fuertes y débiles de la propuesta objeto de la negociación. - Determinación de los aspectos a negociar y el margen de maniobra en cada caso. - Elaboración de la estrategia de negociación. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>

Escala A

4	<i>La localización de clientes o proveedores internacionales se efectúa obteniendo toda la información necesaria a través de las fuentes entregadas, identificando las condiciones de compra o de venta más ventajosas para la operación, seleccionando al cliente o proveedor que más se adapta a los objetivos de la compañía y actualizando la información de todo el proceso en el fichero maestro de clientes/proveedores.</i>
3	<i>La localización de clientes o proveedores internacionales se efectúa obteniendo cierta información a través de las fuentes entregadas, identificando las condiciones de compra o de venta más ventajosas para la operación, seleccionando al cliente o proveedor que más se adapta a los objetivos de la compañía y actualizando la mayor parte de la información del proceso en el fichero maestro de clientes/proveedores.</i>
2	<i>La localización de clientes o proveedores internacionales se efectúa obteniendo cierta información a través de las fuentes entregadas, identificando las condiciones de compra o de venta de cada uno aunque sin seleccionar el cliente o proveedor que más se adapta a los objetivos de la compañía y actualizando la mayor parte de la información del proceso en el fichero maestro de clientes/proveedores.</i>
1	<i>La localización de clientes o proveedores internacionales se efectúa obteniendo poca información a través de las fuentes entregadas, identificando las condiciones de compra o de venta de cada uno aunque sin seleccionar el cliente o proveedor que más se adapta a los objetivos de la compañía y actualizando parte de la información del proceso en el fichero maestro de clientes/proveedores.</i>



Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 3 de la escala.

Escala B

4	<i>La preparación de la negociación de las condiciones de la operación se efectúa obteniendo con detalle la información técnica y económica de la propuesta objeto de la negociación, identificando todos los puntos fuertes y débiles de la propuesta, determinando con rigor los aspectos clave a negociar así como el margen de maniobra en cada caso y elaborando la estrategia de negociación conforme a los objetivos de la compañía y las características del interlocutor.</i>
3	<i>La preparación de la negociación de las condiciones de la operación se efectúa obteniendo con detalle la información técnica y económica de la propuesta objeto de la negociación, identificando la mayoría de puntos fuertes y débiles de la propuesta, determinando ciertos aspectos a negociar así como el margen de maniobra en cada caso y elaborando la estrategia de negociación conforme a los objetivos de la compañía y las características del interlocutor.</i>
2	<i>La preparación de la negociación de las condiciones de la operación se efectúa obteniendo la información técnica y económica de la propuesta objeto de la negociación, identificando la mayoría de puntos fuertes y débiles de la propuesta, determinando ciertos aspectos a negociar así como el margen de maniobra en cada caso aunque sin elaborar la estrategia de negociación conforme a los objetivos de la compañía y las características del interlocutor.</i>
1	<i>La preparación de la negociación de las condiciones de la operación se efectúa obteniendo la información técnica y económica de la propuesta objeto de la negociación aunque sin identificar los puntos fuertes y débiles de la propuesta, determinando ciertos aspectos a negociar así como el margen de maniobra en cada caso aunque sin elaborar la estrategia de negociación conforme a los objetivos de la compañía y las características del interlocutor.</i>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 3 de la escala.

2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS

La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia indirectas aportadas por la misma.

2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección.

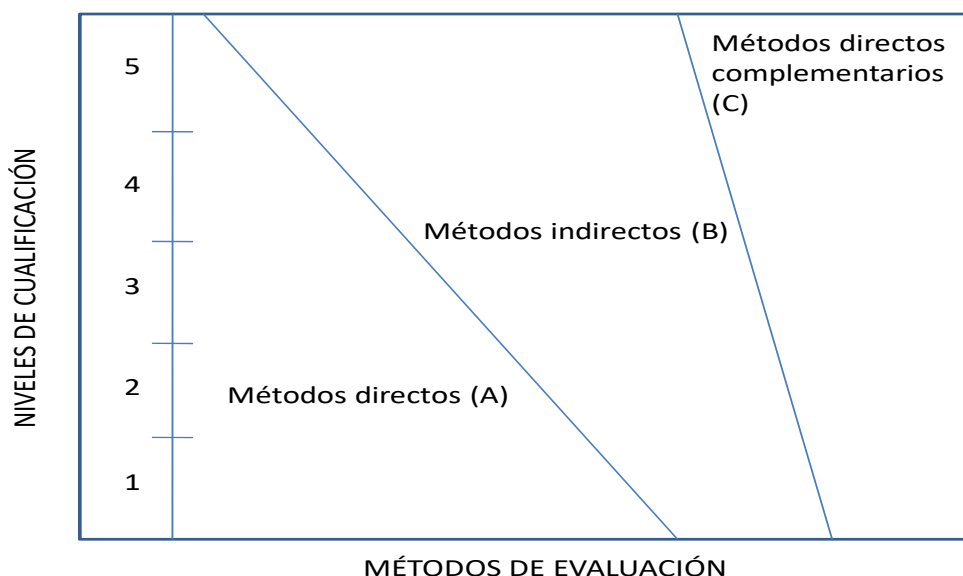
Los métodos que pueden ser empleados en la evaluación de la competencia profesional adquirida por las personas a través de la experiencia laboral, y vías no formales de formación son los que a continuación se relacionan:

- Métodos indirectos:** Consisten en la valoración del historial profesional y formativo de la persona candidata; así como en la valoración de muestras sobre productos de su trabajo o de proyectos realizados. Proporcionan

evidencias de competencia inferidas de actividades realizadas en el pasado.

b) **Métodos directos:** Proporcionan evidencias de competencia en el mismo momento de realizar la evaluación. Los métodos directos susceptibles de ser utilizados son los siguientes:

- Observación en el puesto de trabajo (A).
- Observación de una situación de trabajo simulada (A).
- Pruebas de competencia profesional basadas en las situaciones profesionales de evaluación (C).
- Pruebas de habilidades (C).
- Ejecución de un proyecto (C).
- Entrevista profesional estructurada (C).
- Preguntas orales (C).
- Pruebas objetivas (C).



Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

Como puede observarse en la figura anterior, en un proceso de evaluación que debe ser integrado (“holístico”), uno de los criterios de elección depende del nivel de cualificación de la UC. Como puede observarse, a menor nivel, deben priorizarse los métodos de observación en una situación de trabajo real o simulada, mientras que, a niveles superiores, debe priorizarse la utilización de métodos indirectos acompañados de entrevista profesional estructurada.



La consideración de las características personales de la persona candidata, debe basarse en el principio de equidad. Así, por este principio, debe priorizarse la selección de aquellos métodos de carácter complementario que faciliten la generación de evidencias válidas. En este orden de ideas, nunca debe aplicarse una prueba de conocimientos de carácter escrito a un candidato de bajo nivel cultural al que se le aprecien dificultades de expresión escrita. Una conversación profesional que genere confianza sería el método adecuado.

Por último, indicar que las evidencias de competencia indirectas debidamente contrastadas y valoradas, pueden incidir decisivamente, en cada caso particular, en la elección de otros métodos de evaluación para obtener evidencias de competencia complementarias.

2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores.

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en la asistencia en los procesos de negociación y ejecución de las operaciones de compra-venta internacional de productos y servicios, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista profesional estructurada sobre la dimensión relacionada con el “saber” y “saber estar” de la competencia profesional.
- b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente la UC, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los “saberes” incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.
- c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en las realizaciones profesionales considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.
- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un/a profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.
- e) Por la importancia del “saber estar” recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.



f) Esta Unidad de Competencia es de nivel 3. En este nivel tiene importancia el dominio de habilidades analíticas, de planificación, comunicación y negociación, por lo que en función del método de evaluación utilizado, se recomienda que en la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba práctica que tenga como referente las actividades de la situación profesional de evaluación. Ésta, se planteará sobre un contexto reducido que permita optimizar la observación de competencias, minimizando los medios materiales y el tiempo necesario para su realización, cumpliéndose las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales requeridas.

g) Si se utiliza la entrevista profesional para comprobar lo explicitado por la persona candidata se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

Se estructurará la entrevista a partir del análisis previo de toda la documentación presentada por la persona candidata, así como de la información obtenida en la fase de asesoramiento y/o en otras fases de la evaluación.

La entrevista se concretará en una lista de cuestiones claras, que generen respuestas concretas, sobre aspectos que han de ser explorados a lo largo de la misma, teniendo en cuenta el referente de evaluación y el perfil de la persona candidata. Se debe evitar la improvisación.

El evaluador o evaluadora debe formular solamente una pregunta a la vez dando el tiempo suficiente de respuesta, poniendo la máxima atención y neutralidad en el contenido de las mismas, sin enjuiciarlas en ningún momento. Se deben evitar las interrupciones y dejar que la persona candidata se comunique con confianza, respetando su propio ritmo y solventando sus posibles dificultades de expresión.

Para el desarrollo de la entrevista se recomienda disponer de un lugar que respete la privacidad. Se recomienda que la entrevista sea grabada mediante un sistema de audio vídeo previa autorización de la persona implicada, cumpliéndose la ley de protección de datos.

h) En la situación profesional de evaluación se recomienda tener en consideración:

1. El dominio de las fuentes de información acerca de los aspectos relevantes en la operación a negociar.
2. El manejo de los diferentes modos de operación directos, indirectos y mixtos a nivel internacional.



3. La habilidad en la utilización de mecanismos para el tratamiento de las objeciones por parte de interlocutor.
4. El dominio de las técnicas de negociación habituales y de las diferentes tipologías de interlocutores.
5. La experiencia en licitaciones o concursos internacionales.
6. La respuesta ante una contingencia relacionada con el cambio del interlocutor en pleno proceso de preparación de la estrategia de negociación.
7. Que la valoración de ciertos aspectos que supongan interactuar con un tercero (cliente o proveedor) requerirán de una simulación de estos casos por parte de algún miembro de la comisión.